



4.6.2015

Lausuntopyyntö KKV/652/03.02/2015: digitaalisen liiketoiminnan esteet ja lainsäädännölliset kehittämistarpeet

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Lausuntomme taustaa

Digitalisaation mukanaan tuomat muutokset sisämarkkinoilla näkyvät PAMin edustamista toimialoista voimakkaimmin kaupan alalla sekä matkailu- ja ravintolapalveluiden myynnissä sekä markkinoinnissa. Vähittäiskaupan osalta kehitystä on tähän mennessä tapahtunut eniten logistiikan osalta, niin toimitusketjuissa kuin varastoinnissa.

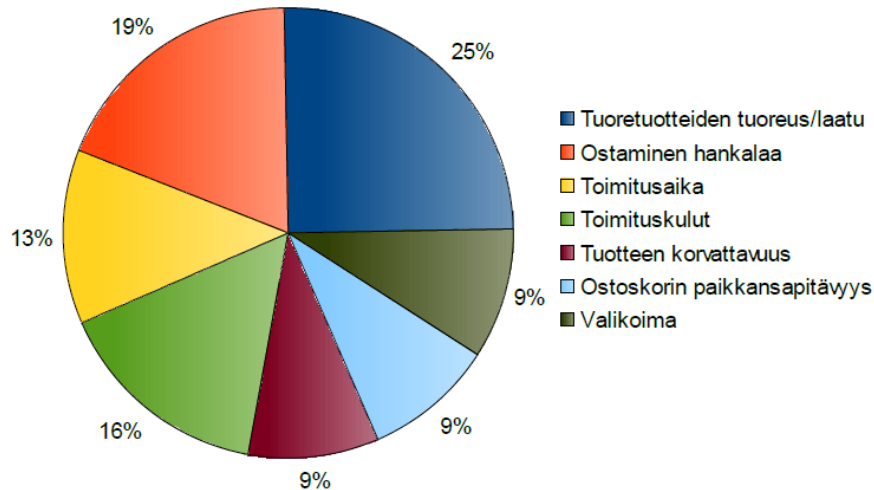
Verkkokauppa on kuitenkin se osa-alue, jolla ennustetaan olevan eniten kasvupotentiaalia, mikäli kaupankäynnin hidasteita saadaan purettua niin kuluttajien kuin yritysten näkökulmasta. Päivittäistavaroiden myynti on kotimaisessa verkkokaupassa vielä todella vähäistä.

Olenainen osa monikanavaisuutta on myymäläverkon, verkkokaupan, tuotekatalogien, mobiilipalveluiden ja asiakaspalvelun muodostama kokonaisuus (Hallavo 2013). Kuluttaja käyttää ostoprosessin aikana useita eri kanavia ja myös useiden eri palveluntarjoajien kanavia etsiessään tietoa ostopäätöksen tueksi. Tämä haastaa kaupan tarjoamaan mahdollisimman laadukasta palvelua jokaisessa kanavassa, jotta asiakas lopulta päätyy ostamaan tuotteen juuri siitä kaupasta, mistä ostoprosessi on saanut alkunsa. Näin siis verkkokauppa ja kivijalkakauppa ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa, eikä niiden myyntiä tulisi vertailla keskenään, vaan yhtenä kokonaisuutena (Hallavo 2013). Aivan olennaista on panostaa työntekijöiden osaamisen ja koulutuksen kehittämiseen, jotta myyntityössä tarvittava teknologia ja digitaaliset sovellukset pystytään hyödyntämään täysimääräisesti.

Asiakkaiden näkökulmasta kotimaisessa verkkokaupassa suurimmat esteet eivät liity sääntelyyn, vaan epäilyksiin tuotteiden laadusta ja toimitusvarmuudesta. Ostamisen esteet hieman muuttuvat, mikäli ostoksia tehdään yli maarajojen, jolloin maksuvarmuus ja kuluttajariitamenettelyt nousevat suurempaan rooliin. Alla kuvaaja (Pokkinen 2014) tutkimuksesta, jossa selvitettiin esteitä nimenomaan kotimaisen päivittäistavara-kaupan tuotteiden osalta.

PAM Keskustoimisto	Jäsenyys ja liittyminen	Jäsenten työsuhteasiat	www.pam.fi
Paasivuorenkatu 4–6 A	030 100 600	030 100 620	
00530 Helsinki	Työttömyysturva	Vaihde	
PL 54, 00531 Helsinki	020 690 211	020 774 002	

4.6.2015



Kuvio 4. Verkko-ostamisen esteet esiintymistiheyden mukaan haastatteluissa.

Sääntelyä kehitettäessä on huomioitava, että verkko- ja kivijalkakaupan yhteys on kiinteä, eikä sääntelyllä tulisi asettaa toimijoita eriarvoiseen asemaan. Erilaiset yhteiskunnalliset velvoitteet, kuten pullojen ja muovien kierrätys, sähköromun ja pakkausjätteen vastaanottaminen tai ikärajavalvottavat tuotteiden omavalvonta ovat jatkossakin osa kaupan vastuullista toimintaa, mutta verkkotoimijat pääsevät tällä hetkellä huomattavasti kevyemmin velvoittein. Uusia toimintoja suunniteltaessa on löydettävä tasapaino, jossa erilaiset toimijat kantavat vastuunsa.

9. Arvolisäverotusta koskeva sääntely

Komission 6.5. julkaisemassa toimenpide-esityksessä on kirjattu, että kevennetään eurooppalaisesta arvolisäverojärjestelmästä aiheutuvaa hallinnollista taakkaa ja määritellään yhteinen arvolisäveron alaraja. Avaus on erittäin kannatettava, sillä käytännössä toimijoiden on erittäin vaikea laajentaa verkkokauppatoimintaansa edes EU-alueella hyvin erilaisista arvolisäverokannoista johtuen. ALV:oon liittyvien eri vaatimusten johdosta liittyvien kustannusten määräksi arvioidaan noin 80 miljardia euroa.

PAM Keskustoimisto	Jäsenyys ja liittyminen	Jäsenten työsuhteasiat	www.pam.fi
Paasivuorenkatu 4–6 A	030 100 600	030 100 620	
00530 Helsinki	Työttömyysturva	Vaihde	
PL 54, 00531 Helsinki	020 690 211	020 774 002	



4.6.2015

10. Muu mielestämme relevantti sääntely

Työlainsäädäntö

TEM:n 2015/Timonen muistiossa pohditaan työlainsäädännön uudistustarpeita. Digitalisaation tuoman työtapojen muutosten myötä on syytä huomioida, että työ muuttuu ja jakautuu hyvin toimialakohtaisesti. Paikkaan ja aikaan sitoutumaton työ koskettaa huomattavasti enemmän asiantuntijatehtäviä ja niin sanottua suorittavaa työtä tehdään edelleen jossakin työnantajan osoittamassa tilassa. Muun muassa erilaiset työaikalain yö-, jakso- ja vuorotyötä koskevat lainkohdat sekä työehtosopimusten mukaiset tasoittumis- ja muut työaikajärjestelmät antavat jo nyt työnantajalle joustavat mahdollisuudet suunnitella työn teettäminen digitaalisen liiketoiminnan puitteissa ja työntekijälle hyväksyttävillä ehdoilla.

Lisääntyvä etä- ja päätetyö, jota tehdään esimerkiksi kotoa käsin, johtaa väistämättä työsuojelulainsäädännön tarkistamiseen. Puutteet työergonomiassa, sosiaalisissa kontakteissa ja työntekijän itsensä johtamisen taidoissa voivat johtaa uudenlaisiin työperäisiin sairauksiin ja heikentää tavoiteltavaa tuottavuuskasvua.

Direktiivejä tilaajavastuusta, lähetetyistä työntekijöistä ja julkisista hankinnoista on kunnioitettava ja varmistettava, että yhteiseurooppalainen linjaus siitä, että työntekijään sovelletaan työntekomaan lakeja ja työehtosopimuksia toteutuu myös silloin, kun varsinainen myyntitapahtuma tai tilaus tapahtuu jossain toisessa valtiossa/-oissa.

Tuottavuuden mittaaminen

Digitaalisten sisämarkkinoiden kehittyessä on todennäköistä, että tuotanto- ja toimitusketjut pidentyvät ja leviävät yhä enemmän maiden rajojen yli. Tämän myötä yksittäisen työntekijän työpanoksen tuottavuus ja työpanoksen yhteys arvonnaisiin on vaikeampi havaita. Tällöin yrityksen tuottavuuden ja sen myötä tuloksen paraneminen ei välttämättä näyttäyty työntekijöiden parantuneina ansioina mikäli hyödyt kasaantuvat johonkin toiseen tuotantoketjun portaaseen. Digitaalisten markkinoiden kehittyessä on siten kiinnitettävä erityistä huomiota myös työntekijöiden ansiokehitykseen.

Työn tuottavuuden mittaamiselle pitkissä alihankintaketjussa tulisi löytää malleja ja tarkkoja mittareita, jotta työntekijöiden ansiokehitys seuraisi työnantajayrityksen tuottavuuskehitystä.

PAM Keskustoimisto	Jäsenyys ja liittyminen	Jäsenten työsuhteasiat	www.pam.fi
Paasivuorenkatu 4–6 A	030 100 600	030 100 620	
00530 Helsinki	Työttömyysturva	Vaihde	
PL 54, 00531 Helsinki	020 690 211	020 774 002	



**Palvelualojen
ammattiliitto**
Servicefacket

4.6.2015

Helsingissä 4.6.2015

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry.

Lisätietoja

Hanna Kuntsi

Yhteiskuntasuhteiden vastaava

050-3100 676, hanna.kuntsi@pam.fi

PAM Keskustoimisto

Paasivuorenkatu 4–6 A

00530 Helsinki

PL 54, 00531 Helsinki

Jäsenyys ja liittyminen

030 100 600

Työttömyysturva

020 690 211

Jäsenten työsuhteasiat

030 100 620

Vaihde

020 774 002

www.pam.fi